

## **5.1 Общие положения**

5.1.1 Апелляция подаётся в письменном виде в произвольной форме по почте или на электронный адрес ОС П ООО «КЦ «Перспектива».

5.1.2 Не подлежат рассмотрению апелляции, связанные с сертификатами, срок действия которых к моменту подачи апелляции истек.

5.1.3 В случае неудовлетворенности качеством работы органа по сертификации заявитель на сертификацию обращается непосредственно в ОС П.

5.1.3.1 ОС П проводит анализ причин обращения, а также проводит анализ, какие ответные действия должны быть предприняты с учетом результатов предыдущих подобных апелляций, при необходимости может обратиться в Комиссию по апелляции за проведением дополнительных проверок.

5.1.3.2 По результатам разбирательства составляется план корректирующих действий (при положительном решении об удовлетворении обращения заявителя) и выносится решение по имеющемуся обращению. План корректирующих действий разрабатывается в соответствии с СТО ОС П 03-2024.

5.1.3.3 В случае несогласия с принятым решением (например, отказ в сертификации) заявитель обращается в Центральный орган Системы. По результатам дополнительных проверок и независимых инспекций Центральный орган Системы выносит решение по обращению.

5.1.3.4 В случае неудовлетворенности решением Центрального органа Системы заявитель обращается с апелляцией в Координационный орган Системы, который, по поручению Руководящего органа Системы, формирует Комиссию по апелляции и предоставляет предложения по ее составу на утверждение в Руководящий орган Системы. Комиссия на основании экспертных заключений ее участников и результатах независимых инспекций выносит решение по данной апелляции.

## **5.2 Правила оформления, прием, регистрация апелляций**

5.2.1 Регистрацию апелляции в «Журнале регистрации входящей корреспонденции» в соответствии с СТО ОС П 09-2024), осуществляет делопроизводитель - ответственный за документооборот и архивное делопроизводство (далее делопроизводитель в день поступления в ОС П ООО «КЦ «Перспектива», с присвоением регистрационного входящего номера. Копию апелляции без прилагаемого комплекта документов, ответственный за документооборот и архивное делопроизводство подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции», оригинал в тот же день передает руководителю ОС П.

5.2.2 Оригинал апелляции без прилагаемого комплекта документов делопроизводитель подшивает в дело к «Журналу регистрации входящей корреспонденции»:

- первую копию апелляции в тот же день передает генеральному директору ООО «КЦ «Перспектива» для формирования Комиссии по рассмотрению апелляции;
- вторую копию руководителю ОС П для информирования и определения членов комиссии;
- третью копию менеджеру по качеству для регистрации ее в журнале «Журнал регистрации претензий, жалоб, апелляций (форма Приложения А настоящего СТО).

5.2.3 ОС П должен подтвердить получение апелляции и предоставить подателю апелляции подробные сведения о ходе ее рассмотрения и сообщать о результатах. Подтверждение получения апелляции делопроизводитель сообщает подателю (по почте, телефону, курьерской службой или электронной почте) в произвольной форме следующую информацию:

- факт получения апелляции, дату регистрации;
- регистрационный номер по журналу входящей корреспонденции;
- сведения о сроках рассмотрения апелляции и принятия соответствующего решения.

## **5.3 Сроки рассмотрения апелляций**

5.3.1 Рассмотрение апелляции ограничивается техническими и правовыми вопроса-

ми, которые обозначены в апелляции.

5.3.2 Продолжительность рассмотрения апелляции с даты, когда какая-либо сторона спора официально уведомляет о своем решении апеллировать (предоставляет апелляцию), и до даты утверждения решения Комиссией, не должна превышать 30 дней.

Если Комиссия считает, что она не может представить решение в течение 30 дней, она уведомляет Генерального директора ООО «КЦ «Перспектива» о причинах задержки, а также о предположительном сроке представления решения.

Рассмотрение апелляции в этом случае не должно продолжаться более 60 дней. При увеличении сроков рассмотрения апелляции и принятия решения предьявителю направляется письмо-извещение, содержащее обоснование задержки и вновь установленные сроки.

#### **5.4 Рабочие процедуры по рассмотрению апелляций**

5.4.1 Для организации работ по рассмотрению поступившей апелляции генеральным директором ООО «КЦ «Перспектива» создается Комиссия в соответствии с Положением СТО ОС П 12-2024. Комиссия должна быть организована в течение 5 рабочих дней с момента регистрации апелляции.

Комиссия собирается на закрытых заседаниях. Стороны спора присутствуют на заседаниях только по приглашению Комиссии.

В состав Комиссии не включаются лица, участвовавшие в соответствующих аудитах и принимавшие решения по сертификации.

5.4.2 Председатель Комиссии для признания обоснованности поданной апелляции организует (при необходимости) обращение к подателю апелляции и в ОС П о предоставлении дополнительных документов, необходимых для принятия решения по спорным вопросам, в случае недостаточности первоначально представленной им информации и обеспечивает:

- анализ содержания апелляции, назначение группы ответственных лиц по работе с апелляцией;
- рассмотрение спорных вопросов, связанных с деятельностью заказчиков, когда по апелляции, поданной сертифицированному заказчику, не было принято решение или принятое им решение не удовлетворило подателя апелляции;
- выбор и привлечение к работе по апелляции внешних специалистов (в случае необходимости);
- надзор за деятельностью группы ответственных исполнителей;
- принятие решения по апелляциям на основе информации, поступившей от всех заинтересованных сторон;
- обеспечение объективности принимаемых решений;
- недопущение дискриминации по отношению к сторонам рассматриваемой апелляции;
- анализ результатов работы по апелляции;
- конфиденциальность имеющейся и получаемой в процессе рассмотрения апелляции информации, поступившей от всех заинтересованных сторон;
- своевременного оформления результатов работ, учет, хранение документов и рабочих материалов Комиссии;
- разработку действий по выявлению и устранению причины появления апелляции и исключению возможности повторного появления подобных апелляций.

Ход обсуждения в Комиссии и документы, которые ей представляются, остаются конфиденциальными. Настоящая процедура не мешает стороне спора предать гласности изложения своей собственной позиции, если это не затрагивает вопросы конфиденциальности информации других сторон.

Апелляция остается без рассмотрения, если необходимые разъяснения и документы

не получены в течение 7 (семи) рабочих дней.

5.4.3 Комиссия рассматривает апелляцию и изучает возникшую ситуацию. По запросу Комиссии стороны спора передают ей письменные заявления, в которых излагают факты по делу и свои аргументы.

При рассмотрении апелляции анализируются все связанные с ней обстоятельства и данные. Уровень расследования должен быть соразмерным важности и тяжести последствий апелляции.

5.4.4 В случае возникновения разногласий у членов Комиссии или недостатка информации, на заседания Комиссии могут быть приглашены стороны спора. В этом случае Комиссия предлагает стороне, которая попала апелляцию, самостоятельно изложить суть претензии. Затем, в ходе того же заседания, стороне, против которой подана апелляция, предлагается изложить свою точку зрения.

Если обсуждение переносится на другое заседание, то решение о переносе рассмотрения вопроса должно быть отмечено в протоколе заседания.

5.4.5 Комиссия представляет сторонам спора проект решения с целью получения от них замечаний, при необходимости их учета в окончательном варианте решения, который также рассылается сторонам спора одновременно с представлением его Генеральному директору на утверждение.

Первоначальный ответ секретарь Комиссии отправляет подателю апелляции в письменном виде не позднее, чем через 1 (один) месяц после даты регистрации апелляции с указанием:

- информации о ее получении;
- регистрационного номера;
- срока рассмотрения.

При необходимости Комиссия определяет состав рабочей группы для проверки и перепроверки обстоятельств, и направляет ее в организацию, подавшую апелляцию.

5.4.6 Стороны по апелляции имеют доступ ко всей относящейся к делу информации, представленной Комиссии, если только она не является конфиденциальной.

5.4.7 Решение Комиссия представляет на утверждение Генеральному директору.

Комиссия принимает решение простым большинством голосов, открытым голосованием, оформляет его протоколом заседания в произвольной форме. Протокол заседания подписывается председателем Комиссии и членами Комиссии. Ответственность за составление Протокола заседания несет секретарь Комиссии. На основании протокола заседания оформляется решение Комиссии.

В случае отклонения апелляции в решении указываются причины отклонения со ссылкой на законодательные акты, действующие нормативные документы, касающиеся предмета апелляции, в том числе нормативные документы ОС П.

Если на решение по апелляции в течение 30 календарных дней с момента его отправления не поступило возражения от подателя апелляции, оно считается принятым.

При несогласии подателя апелляции с решением, принятым Комиссией, он может, уведомив Комиссию по апелляциям, обратиться в вышестоящие инстанции.

5.4.8 Указанные рабочие процедуры могут быть изменены в случае непредвиденных обстоятельств.

5.4.9 При необходимости созываются дополнительные заседания с участием сторон.

5.4.10 Решение вышестоящих инстанций является окончательным.

5.4.11 Несоответствия, выявленные по результатам рассмотрения апелляции, управляются в соответствии с СТО ОС П 03-2024 с учетом результатов предыдущих подобных апелляций.

## **5.5 Сроки оформления решения Комиссии по апелляциям и направления его подателю апелляции**

5.5.1 Решение по апелляции оформляется секретарем Комиссии в двух экземплярах в течение 5 рабочих дней с момента принятия соответствующего решения (форма по Приложению Б настоящего СТО), подписывается всеми членами Комиссии. Экземпляр для ОС П утверждается генеральным директором ООО «КЦ «Перспектива», экземпляр для подателя апелляции Решение может не утверждаться Генеральным директором в случае наличия сопроводительного письма.

5.5.2 Первый экземпляр решения по апелляции секретарь Комиссии высылает на адрес подателя апелляции в письменном виде, не позднее 5 рабочих дней с момента его оформления, с использованием средств связи, обеспечивающих фиксированную отправку или под расписку.

Второй оригинал решения по апелляции вместе с протоколом заседания остается у менеджера по качеству ОС П ООО «КЦ «Перспектива», который подшивается в дело «Документы комиссии по апелляциям». В этом же деле хранятся все материалы по рассмотренной апелляции в течение одного года, с последующей передачей на хранение, согласно СТО ОС П 09-2024.

## **5.6 Контроль за выполнением рекомендаций и решений**

5.6.1 Соблюдение рекомендаций и решений, содержащихся в утвержденном решении Комиссии, является важным для обеспечения эффективного урегулирования споров в интересах всех участников Системы и потребителей объектов сертификации СДС ИНТЕРГАЗ-СЕРТ.

5.6.2 Если невозможно немедленно учесть рекомендации и решения, то заинтересованная сторона должна иметь в своем распоряжении разумный срок, чтобы сделать это. Разумным является срок, чтобы сделать корректирующие действия (коррекцию), взаимно согласованные сторонами по апелляции.

5.6.3 Комиссия, осуществление контроля за выполнением принятых рекомендаций и решений, может делегировать менеджеру по качеству. Контроль осуществляется путем получения от соответствующей стороны, реализующей принятые решения и рекомендации, материалов об их выполнении в письменном виде и их оценки.

5.6.4 Менеджер по качеству представляет данные о полученных апелляциях и результатах управления ими для проведения анализа СМК ОС П и особое внимание уделяется апелляциям, которые привели к значительным финансовым затратам на их устранение и которые могут иметь сильное влияние на качество работ в ОС П ООО «КЦ «Перспектива».

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

6.1 Ответственность Комиссии установлена в Положении о Комиссии по апелляциям, жалобам, претензиям (СТО ОС П 12-2024).

6.2 Сотрудники ОС П ООО «КЦ «Перспектива» несут ответственность за:

- объективность, правомерность и обоснованность принимаемых решений;
- соблюдение конфиденциальности информации, полученной в ходе рассмотрения апелляции.
- хранение документов и материалов.

6.3 Требования конфиденциальности информации соблюдаются согласно должностным инструкциям сотрудников и соглашениями о конфиденциальности, подписываемыми членами комиссии перед началом ее работы. Форма соглашения о конфиденциальности приведена в Приложении А к СТО ОС П 15-2024.

6.4 Выявленные несоответствия в работе ОС П ООО «КЦ «Перспектива» должны быть зарегистрированы и устранены в соответствии с действующими процедурами СМК.

## **7. АПЕЛЛЯЦИИ В СИСТЕМЕ ИНТЕРГАЗСЕРТ**

7.1 При проведении работ в области деятельности Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ эксперты и орган по сертификации ОС П Системы должны:

- проводить работы в Системе ИНТЕРГАЗСЕРТ в пределах своей области деятельности, в соответствии с требованиями документов Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ и условиями договоров на проведение соответствующих работ;
- проводить проверки, наблюдения и др., используя объективные и повторяемые методы и способы;
- быть объективными при оценке полученных в ходе работ данных, которые могут повлиять на выводы по результатам работ и потребовать проведение дополнительных проверок;
- быть взвешенными и адекватными в своих выводах;
- излагать результаты проверок ясно, убедительно и достаточно кратко;
- сотрудничать с представителями заявителей, уважительно относиться к ним;
- быть беспристрастными и свободными от влияний, которые могли бы сказаться на объективности оценок и выводов по результатам проведенных работ.

7.2 В случае неудовлетворительной деятельности участников Системы заинтересованная сторона вправе обратиться с апелляцией.

7.3 Подлежат рассмотрению апелляции, поданные в письменном виде.

7.4 Не подлежат рассмотрению апелляции, связанные с сертификатами, срок которых к моменту подачи апелляции истек.

7.5 В случае неудовлетворительного качества работы ОС П заявитель на сертификацию вправе обратиться в ОС П, которые обязаны рассмотреть и проанализировать причины обращения и разработать план корректирующих действий по устранению причины обращения.

7.6 В случае несогласия с принятым решением ОС П заявитель на сертификацию вправе обратиться в Центральный орган в порядке, установленном документом «Системы добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Центральном органе Системы».

7.7 В случае, если заявитель на сертификацию не удовлетворен решением, принятым Центральным органом, он вправе обратиться с апелляцией в Координационный орган, который организывает работу по ее рассмотрению в Комиссии по апелляциям и рекламациям и представлению заключения в Комиссию в установленные сроки.

7.8 В случае неудовлетворительной деятельности участника Системы ИНТЕРГАЗСЕРТ заявитель на подтверждение компетентности (ОС П) вправе обратиться в Центральный орган, который поручает Комиссии по жалобам и апелляциям Центрального органа рассмотреть обращение и представить свои заключения и предложения.

7.9 В случае, если заявитель на подтверждение компетентности (ОС П) не удовлетворен решением, принятым Центральным органом, он вправе обратиться с апелляцией в Координационный орган, который организывает работу по ее рассмотрению в Комиссии по апелляциям и рекламациям и представлению заключения в Комиссию в установленные сроки.

7.10 Деятельность Комиссии по апелляциям и рекламациям осуществляется в соответствии с документом «Система добровольной сертификации ИНТЕРГАЗСЕРТ. Положение о Комиссии по апелляциям Системы».

7.11 Спорные вопросы, возникающие между участниками Системы, могут быть решены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

**Приложение А**  
**(рекомендуемое)**

Форма журнала регистрации претензий, жалоб и апелляций

Приложение А1. Титульный лист

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ**  
**ПРЕТЕНЗИЙ, ЖАЛОБ, АПЕЛЛЯЦИЙ**

Начат:	
Завершен:	

Должность и ФИО ответственного за  
ведение/формирование журнала:

Срок хранения в архиве:

Приложение А2. Лист регистрации

<b>Рег. № и дата</b>	<b>Организация (лицо), предъ- явившие претензию, жа- лобу, апелля- цию<sup>1</sup></b>	<b>Информация об организации- заявителе: ад- рес, телефон, эл. почта</b>	<b>Номер дого- вора</b>	<b>Краткое содержание претензии (жа- лобы, апелля- ция)</b>	<b>Принятое решение по претензии, жа- лобе, апелляции, дата принятия решения</b>	<b>Дата уведом- ления заинтересо- ванных сторон</b>
1	2	3	4	5	6	7

---

<sup>1</sup> Указать, является ли организация, предъявившая претензия (жалобу, апелляцию) держателем сертификата

**Приложение Б**  
**(рекомендуемое)**

Форма решения по апелляции

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ООО «КЦ «Перспектива»  
\_\_\_\_\_ Т.Н. Парфенова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РЕШЕНИЕ КОМИССИИ ПО АПЕЛЛЯЦИЯМ**  
№ \_\_\_\_\_

Комиссия по апелляциям рассмотрела апелляцию № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(краткое описание апелляции на решение ОС СМ КЦ «Перспектива»)

поданную \_\_\_\_\_  
наименование организации, подавшей апелляцию или ф.и.о.лица подателя апелляции

и приняла решение: \_\_\_\_\_

Основание для признания апелляции обоснованной (необоснованной) \_\_\_\_\_

Председатель Комиссии по апелляциям

\_\_\_\_\_ Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ подпись

Члены Комиссии по апелляциям

\_\_\_\_\_ Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ подпись

\_\_\_\_\_ Инициалы, фамилия

\_\_\_\_\_ подпись